

# Poskytovatelé zdravotního pojištění se spoléhají na originální produkty



**S originálním spotřebním materiálem od HP je chybovost výrazně nižší než s alternativními produkty**

## Odvětví

Zdravotnictví

## Cíl

Zajistit spolehlivost všech tiskáren a kvalitu vytištěných dokumentů při současném snížení nákladů na údržbu

## Přístup

Vypsát veřejnou soutěž na tonerové kazety s konkrétními požadavky na kvalitu v oblasti objemu stran (v souladu s normami ISO), pravidelné kontroly kvality a monitorování všech tiskáren. Rozhodnutí využívat 100% originální produkty od HP

## Na IT záleží

- Integrace do stávajícího řešení objednávání, automatické procesy doručování a dokumentace. Zákazník spravuje veřejné zakázky a provozuje IT systémy jménem poskytovatelů zdravotního pojištění, a proto musí brát v úvahu také dodatečné náklady

## Na firmě záleží

- Rozhodnutí využívat 100% originální produkty od HP, aby se zabránilo potenciálnímu zvyšování nákladů na údržbu souvisejících s alternativními produkty
- Celkové náklady nejsou určeny pouze počáteční nákupní cenou tonerových kazet, ale i dalšími faktory, mezi které patří objem stran, spolehlivost, kvalita tisku a náklady na údržbu zařízení



**„Cena je relativní. Při rozhodování o dalším využívání originálního spotřebního materiálu od HP jsme zohlednili také garanci platnosti záruky na hardware, kterou nám tyto produkty poskytují, a dále pak nižší náklady na údržbu.“**

– Rudi Weber, oddělení decentralizovaných systémů a decentralizovaného hardwaru, ITS Care

**Společnost ITS Care má s originálním spotřebním materiálem od HP vyšší efektivitu a nižší chybovost**

Zákazníci ITS Care vyžadují špičkové spolehlivé spotřební zboží za rozumnou cenu. A proto společnost využívá 100% originální spotřební materiál od HP, který zaručuje spolehlivou funkčnost všech tiskáren a poskytuje dokumenty špičkové kvality. Dalším aspektem je výrazně nižší chybovost v porovnání s kazetami od dodavatelů třetích stran.



## Méně než 1 procento Když společnost ITS Care začala používat originální spotřební zboží od HP, chybovost tiskáren klesla pod jedno procento. U alternativních produktů byla chybovost mnohem vyšší.

### Výzva

#### Dokládající kvalitu a spolehlivost

Společnost ITS Care je velkým poskytovatelem IT služeb pro poskytovatele všeobecného zdravotního pojištění (Allgemeinen Ortskrankenkassen, poskytovatelé AOK) v německých spolkových zemích Hesensku, Bádensku-Württembersku a Porýní-Falcu/Sársku.

Tato společnost se sídlem ve Frankfurtu zaměstnává 600 lidí. Je spolehlivým specialistou v oblasti sítí, hardwaru, softwaru, telekomunikací a provozu datových center a na starosti má například zpracování a uchování sociálních údajů asi 6,6 miliónů pojistníků, kteří mají uzavřenou smlouvu u poskytovatelů zdravotního pojištění. Společnost se stará také o řízení IT infrastruktury a vybavení a zajišťuje aplikace. Spolehlivost a kvalita jsou pro pověst poskytovatelů zdravotního pojištění nesmírně důležité, a to platí i pro tak banální věci, jako je tisk. A přesně to je důvod, proč společnost ITS Care dlouhodobě ve svých tiskárnách používá originální spotřební materiál od HP.

Na základě předchozích, velmi pozitivních zkušeností se společnost dokonce rozhodla doplnit do poslední veřejné soutěže podmínku, že chce využívat pouze originální produkty a nic neobjednávat od dodavatelů třetích stran. „Celé toto rozhodnutí je v podstatě založeno na faktorech souvisejících s procesy, jako je například kvalita, spolehlivost a objem tisku.

Klíčovou roli nicméně hrála také možnost zařazení produktů do našeho objednávkového systému,“ říká Rudi Weber z oddělení decentralizovaných systémů společnosti ITS Care. Čísla hovořila jasně. Originální spotřební materiál od HP se dostal za poslední tři roky chybovostí pod jedno procento, což je skvělé číslo, když uvážíte, že společnost každoročně objedná 5500 produktů. U alternativních produktů byla chybovost výrazně vyšší.

### Řešení

#### Vysoký výkon, nízkou mírou chybovosti

Od roku 2011 společnost ITS Care využívá systém, který monitoruje všechny tiskárny zákazníků. Weber tak má přesné informace o chodu jednotlivých zařízení. Za celé uvedené období se ukázalo, že zařízení využívající originální spotřební materiál od HP vykazují mnohem lepší výsledky než zařízení, ve kterých se používají tonerové kazety od dodavatelů třetích stran. Z tohoto důvodu se společnost rozhodla nezaměřovat se pouze na cenu uvedenou ve veřejné soutěži, ale také na kritéria, mezi která patří například kvalita tisku, spolehlivost a objem tisku v souladu s mezinárodními normami ISO:

Veřejné soutěže se řídí zákonem o veřejných zakázkách. Společnost se však rozhodla nezohledňovat ve svém rozhodování pouze cenu. Jejím cílem byla minimalizace rizika nákupu nekvalitních produktů a s ním spojených problémů v budoucnu. „Cena je relativní. Chceme se také hlavně vyhnout vyšším nákladům na údržbu a opravy vyplývajícím z používání méně spolehlivých tonerových kazet“, vysvětluje Weber.

## Zákaznické řešení okamžitě

### HP solution

- HP Original Supplies

Je těžké vyčíslit přesnou sumu navýšení nákladů na údržbu, které by poruchová zařízení společnosti a jejím zákazníkům přinesla. Společnost ITS Care na rozdíl od mnoha ostatních společností zohledňuje budoucí náklady už během nákupu, protože na jedné straně nakupuje zařízení a na druhé poskytuje dodatečné služby. Celá řada jiných společností řeší tyto věci odděleně. To společnost ale automaticky neopravňuje k tomu, aby požadovala vyšší ceny za kvalitnější produkty. „Cena je stále nesmírně důležitým faktorem – kdyby byla cena našich produktů příliš vysoká, zákazníci by si stěžovali,“ říká Weber.

V předchozích letech se společnost ITS Care nespolehala výhradně na originální spotřební materiál od HP. Asi deset procent produktů pocházelo od alternativních dodavatelů. Výsledky vyhodnocené sledovací platformou přivedly společnost k rozhodnutí přejít čistě na originální produkty. „Získáváme z tiskáren všechny údaje a čísla a děláme porovnání – od počtu stran na jednotlivých zařízeních po chybová hlášení a počtu objednaných náhradních kazet.“ Dalším zásadním faktorem ke zvážení je skutečnost, že alternativní produkty často nepodléhají testování v souladu s normami ISO pro objem tisku, takže uvděně hodnoty nemusejí odpovídat skutečnosti.

Zákazníci objednávají své spotřební zboží automaticky přes portálové řešení a využívají při tom údaje z monitorovacího systému. Objednávka se generuje pokaždé, když náplň v tiskárně klesne pod určitou úroveň. Pro společnost bylo dále klíčové, aby mohla produkty integrovat do svého objednávkového systému. Spotřební zboží se dodává přímo do zařízení prostřednictvím tiskového partnera.

„Do velké míry automatizovaný proces objednávání a dodávání a optimalizovaný katalog od dodavatele nám umožnil výrazně zefektivnit naše procesy,“ říká Weber. A sledovací systém skýtá další výhodu. Společnost ITS Care díky němu může optimalizovat všechny tiskárny poskytovatelů zdravotního pojištění. Znemožňuje-li přílišná zátěž malé tiskárny správné fungování, lze ji okamžitě vyměnit. Stejně tak pokud se tiskárna využívá jen sporadicky, dá se vyměnit za menší zařízení. „Spolupráce s HP je v tomto ohledu špičková. Nemůžeme si je vynachválit,“ říká Weber.

## Výhody

### Vyšší spolehlivost a nižší náklady

100% využíváním originálního spotřebního materiálu od HP dokáže společnost ITS Care svým zákazníkům zajistit spolehlivou funkčnost všech tiskáren a tisk dokumentů ve špičkové kvalitě. Chybovost originálních produktů je neuvěřitelně nízká. Za tříleté období se pohybuje pod jedním procentem, a to musíme uvážit, že proběhl nákup více než 5500 produktů. U alternativních produktů byla chybovost mnohem vyšší. ITS Care přistupuje k vyhodnocení nákladů konzistentně: bere v úvahu nejen počáteční nákupní cenu produktů, ale také náklady na celý životní cyklus tiskového hardwaru, včetně servisu a údržby.

### Bližší informace na [hp.com/go/supplies](http://hp.com/go/supplies)

Sign up for updates  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Sdílejte se svými kolegy



Ohodnoťte tento dokument

